

**Universidad Siglo 21**



**Carrera: Contador Público**

**Trabajo Final de Grado**

**Manuscrito científico**

**La generación de información para la gestión bajo la mirada de la Responsabilidad  
Social Empresaria**

**“Herramientas de registración y evaluación de la RSE en las PYMES”**

**“Tools for registering and evaluating CSR in SMEs”**

Autor: Andre Franco Andreucci

Legajo: CPB05023

DNI: 37.630.971

Director de TFG: Fernando Ortiz Bergia

Argentina, julio, 2021

## **Resumen**

En este manuscrito científico se ha analizado la gestión de la Responsabilidad Social Empresaria, RSE, de las PYMES industriales de la ciudad de Córdoba, Argentina, considerando los acontecimientos generados durante el año 2020. A partir de una investigación no experimental, descriptiva y cuantitativa, se identificó el conocimiento con el que cuentan los directivos de las PYMES respecto a la RSE, las prácticas aplicadas, para luego clasificar las mismas de acuerdo a los indicadores GRI, pudiendo diseñar un tablero de control que les sirva a estas empresas a evaluar su gestión desde una mirada sustentable. Se considera que con dicha herramienta las PYMES podrán contar con suficiente información para controlar su desempeño económico, como también aspectos inherentes a la gestión ambiental y social.

*Palabras clave:* PYMES. Sustentabilidad. Gestión. Tablero. Control.

## **Abstract**

In this manuscript it was analyzed the management of Corporate Social Responsibility, CSR, of industrial SMEs from the city of Córdoba, Argentina, considering the events generated during the year 2020. The investigation had a non-experimental, descriptive and quantitative approach, identifying the knowledge that SMEs managers have regarding CSR, the practices applied, and then, classify their practices according to the GRI standards. This contributed to design a Balance Scorecard that will help these companies to evaluate their CSR management. It is considered that with this tool, SMEs will have enough information to control their economic performance, as well as their environmental and social management.

*Keywords:* SMEs. Sustainability Management. BSC. Control.

## Índice

Introducción.....	3
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos .....	10
Métodos .....	11
Diseño .....	11
Participantes.....	11
Instrumentos .....	12
Análisis de datos .....	12
Resultados.....	14
Discusión .....	21
Referencias .....	30
Anexo.....	31
Anexo 1: Consentimiento informado.....	31
Anexo 2: Preguntas a directivos PYMES.....	32

## **Introducción**

En la actualidad las empresas deben incentivar el beneficio de sus inversores, de la sociedad y del medioambiente con el fin de establecer un desarrollo sostenido de las economías regionales y globales. En este contexto, las organizaciones han adoptado una nueva forma de establecer sus procesos de planificación y gestión, en donde el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial, RSE, se ha consolidado para ser un elemento común en diferentes sectores e industrias de la economía.

En el presente trabajo se realizó un análisis sobre la generación de información para la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES industriales ubicadas en la ciudad de Córdoba Capital. El objeto de estudio se basó en constatar el conocimiento que tienen las PYMES sobre la Responsabilidad Social Empresarial, las prácticas que aplican, y en base a esto, clasificar las acciones en cuanto a los indicadores GRI para diseñar un tablero de control que les sirva a las empresas a evaluar la aplicación de su Responsabilidad Social Empresarial.

La contabilidad es conocida como un proceso técnico mediante el cual se recoleta información, se la organiza y se registran los datos que tienen una afectación sobre el patrimonio de una empresa, creando de esta manera información confiable que sirve para tomar decisiones en torno a la gestión empresarial (Angrisiani, 2019).

De esta manera, se puede decir que la contabilidad puede ser comprendida como un sistema de información, debido a que suministra datos relevantes sobre el desempeño de una empresa y en función de ello se toman las decisiones y cursos de acción que permitan aumentar el nivel competitivo de la compañía (Angrisiani, 2019).

Un sistema de información puede ser concebido como un conjunto de diferentes sub-sistemas o componentes que se encuentran interrelacionados y que permiten el procesamiento de información, para apoyar a los mandos medios y directivos de una empresa a tomar decisiones y a controlar la gestión de manera integral. De esta manera, los sistemas de información ayudan a los colaboradores de una empresa a reconocer la situación en la cual se encuentran, para determinar las acciones más óptimas en pos de una mejora en el desenvolvimiento de la empresa (Laudon y Laudon, 2016).

Un sistema de información debe contener ciertos atributos tales como, satisfacer las necesidades de un público en particular, suministrando información relevante; deben ser confiables y transparentes frente a los datos expuestos; se deben confeccionar de manera sistematizada y organizada; deben proveer la capacidad para realizar comparaciones; y deben ser claros en la exposición de la información de manera tal que su lectura sea sencilla de realizar (Laudon y Laudon, 2016).

Como se ha expresado, estos informes estarán destinados a múltiples públicos, en donde se destacan a los directivos y colaboradores internos de la empresa, los accionistas de la empresa, el Estado, sus acreedores, futuros y actuales inversionistas, como también hacia sus clientes (Angrisiani, 2019).

A estos grupos se los conoce como *stakeholders* o grupos de interés, que son aquellas instituciones, organismos o individuos que tienen una relación intrínseca con las actividades desarrolladas por las empresas. La presentación de informes hacia sus *stakeholders* permitirá relevar el desempeño de la empresa y de esta manera contribuir al cumplimiento de los objetivos de cada uno de estos grupos (Bermúdez Colina, 2014).

Si bien las empresas deben realizar la confección de sus informes contables, esta no debe ser la única información que comunique con sus grupos de interés y aquí es donde surge el término de la Responsabilidad Social Empresaria. Esta puede ser concebida como las acciones que aplica una organización con el fin de cumplir con las expectativas y objetivos de todos sus grupos de interés, de manera tal que con las actividades desarrolladas por la empresa se generen beneficios a nivel económico, social y ambiental (Herrera Acosta, Vásquez Torres, Ochoa Ávila, 2020).

Se observa que la RSE se desliga del auto beneficio económico y financiero para la empresa y engloba un aspecto más versátil sobre el impacto que sus acciones tienen en la sociedad y en el medio ambiente. Logrando esto, una organización podrá ser considerada como socialmente responsable (Herrera Acosta, Vásquez Torres, Ochoa Ávila, 2020).

Sin embargo, muchas organizaciones, especialmente las PYMES, consideran que con la mera intencionalidad de realizar buenas prácticas de beneficencia, por ejemplo, con la sociedad ya pueden ser consideradas dentro de este conjunto de organizaciones (Moreno Freites y Graterol, 2011).

Pues no, la RSE debe estar inculcada dentro de los componentes estratégicos de la empresa, tales como la visión, misión, valores y políticas, de manera tal que se genere un flujo que trace una línea que atraviese a toda la empresa, promulgando el bien común de la sociedad y del medio ambiente con prácticas que se encuentren relacionadas a su actividad y que se encuentre verdaderamente dispuesta a mejorar la situación de estos grupos de interés (Moreno Freites y Graterol, 2011).

La RSE nació hace ya muchos años y con el tiempo un mayor número de organizaciones se ha ido sumando a este nuevo enfoque de gestión, esto debido a que cada vez son más los estados nacionales que promulgan el desarrollo sostenible de la economía, como también organizaciones de renombre internacional, además de que los consumidores han comenzado a valorar, con un mayor peso de decisión, a las empresas que aplican la RSE de manera objetiva (Herrera Acosta, Vásquez Torres, Ochoa Ávila, 2020).

Por ejemplo, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el año 2015 estableció un conjunto de 17 objetivos, llamados los objetivos de desarrollo sostenible, los cuales buscan la preservación del medio ambiente, la generación de economías transparentes y la mejora en la calidad de vida de las personas. Dichos objetivos se promulgaron para ser alcanzados con una mira hacia el año 2030, y las organizaciones de todo el mundo se han sumado a contribuir con este desarrollo (Herrera Acosta, Vásquez Torres, Ochoa Ávila, 2020).

Sin embargo, en el sector Pyme, existe un preconcepción de que la RSE solo es atribuible a las grandes corporaciones, alegando que no cuentan con los recursos, ni las capacidades suficientes para desarrollar prácticas sustentables que permitan el cumplimiento de los objetivos de todos y cada uno de sus grupos de interés (Arredondo y Vázquez, 2017).

Pues bien, las PYMES pueden sumarse al desarrollo sostenible a partir de pequeñas acciones que contribuyan a una mejora sustancial en sus procesos productivos, en el cuidado y preservación del ambiente circundante a sus instalaciones, de prácticas relacionadas al crecimiento profesional de sus colaboradores y a la contribución sobre la

sociedad a partir del desarrollo de formaciones o de capacitaciones para inculcar el sentido de sustentabilidad en la sociedad (Padilla, Arévalo, Bustamante y Vidal, 2017).

Para la formalización de estos informes de sustentabilidad, también conocidos como memorias sustentables, pueden hacer uso de diferentes metodologías a partir de indicadores de RSE. Los más conocidos se basan en los indicadores GRI, los cuales provienen de una organización sin fines de lucro ubicada en Europa, concretamente en los Países Bajos, que lleva el mismo nombre que sus indicadores (Álvarez Echeverría, 2006).

Estos indicadores se basan en 2 aspectos, por un lado los indicadores generales que expresan la gestión interna de la empresa, y por otro lado aquellos relacionados con los aspectos propios de la sustentabilidad, encontrando indicadores específicos para el desarrollo económico, ambiental y social (Álvarez Echeverría, 2006).

Los GRI llevan códigos de clase, cada uno de ellos con indicadores puntuales, siendo los siguientes:

- GRI 100: Indicadores universales.
- GRI 200: Indicadores económicos.
- GRI 300: Indicadores ambientales.
- GRI 400: Indicadores sociales.

Los informes de sustentabilidad deben contar con la posibilidad de generar una comparación con períodos anteriores, para que de esta forma se observe el dinamismo y la evolución de las prácticas de RSE que son aplicadas por las empresas (Moreno Freites y Graterol, 2011).



El desarrollo de estas memorias de sustentabilidad generarán la posibilidad de establecer mecanismos de medición de manera integral sobre la gestión de las empresas, observando no solo el desempeño a nivel económico y financiero sino también sobre los aspectos que se han mencionado, es decir de los tópicos económicos, sociales y ambientales (Moreno Freites y Graterol, 2011).

Sin embargo, como se ha descrito, las PYMES cuentan con una dificultad al momento de establecer sus prácticas de sustentabilidad, ya sea porque no cuentan con el concepto correcto de la RSE o bien porque carecen de procedimientos formalizados para realizar la registración de la información de manera concisa que sea de fácil interpretación para sus diferentes grupos de interés. Esta es una problemática marcada en las PYMES que hace que las mismas apliquen acciones de RSE pero que no puedan establecer un mecanismo para la evaluación de las mismas, contando con una gestión ineficiente desde el punto de vista de la responsabilidad social empresarial (Rovira, 2016).

De esta manera, las PYMES deben desarrollar un proceso de capacitación para que puedan interiorizar los conceptos de la RSE de manera correcta y, en función de ello, diseñar los procesos mediante los cuales realizarán la registración de la información, para luego procesarla y presentarla de manera organizada en sus memorias sustentables siguiendo alguna de las metodologías existentes, siendo la más valorada a nivel mundial la desarrollada por los GRI (Padilla, Arévalo, Bustamante y Vidal, 2017).

Puede decirse en base a lo planteado que las PYMES cuentan con una confusión sobre el concepto de la RSE, como también un desconocimiento sobre las metodologías concretas para realizar la medición de dichas prácticas, las cuales en muchos casos pueden ser sustentables pero éstas no lo saben (Rovira, 2016).

Así, se considera fundamental que exista una metodología precisa para las PYMES con el fin de que estas puedan establecer los parámetros mediante los cuales logren la registración de la información, puedan nutrir sus sistemas informáticos y generar las memorias sustentables para comunicarlas con sus grupos de interés, generando la posibilidad de mejorar su imagen corporativa, la contribución de estas sobre la sociedad y el medio ambiente, y potenciar el crecimiento y el desarrollo estratégico competitivo (Herrera Acosta, J. Vásquez Torres, M. Ochoa Ávila, E. (2020).

En base a los aspectos que han sido desarrollados se consideró pertinente definir la problemática bajo estudio desde el contraste de los conceptos que tienen los directivos de las PYMES sobre la RSE frente a los enunciados teóricos presentados. Este aspecto de suma relevancia, debido a que a partir de un amplio conocimiento, la gestión de la RSE se aplicará de manera correcta, por el contrario, podrá generarse en las PYMES una gestión poco eficiente, con sesgos sobre la interpretación de los principios que la RSE tiene, concentrándose solo en algunos conceptos y no desde la multidisciplinariedad que implica la Responsabilidad Social Empresarial. Además, se considera relevante identificar qué acciones consideran que aplican en torno a la RSE para verificar si realmente se asocian a alguno de los principios económicos, sociales y ambientales. En función a ello, categorizar las prácticas en base a los indicadores GRI presentados, con el fin de diseñar una herramienta que les sirva para registrar, medir, evaluar y corregir las acciones de RSE y aumentar las posibilidades de que en un futuro puedan aplicar las metodologías concretas de sustentabilidad para presentar sus memorias sustentables.

Es en este sentido que surgieron, en base a la lectura realizada sobre la teoría y antecedentes y al planteamiento del problema, los siguientes interrogantes: ¿Qué entienden

los directivos de las PYMES por RSE? ¿Qué tipos de acciones aplican en función de la RSE? ¿Dichas acciones pueden contemplarse como sustentables? ¿Qué categorías se les puede brindar en base a los indicadores GRI? ¿Qué tipo de herramienta puede diseñarse para que puedan registrar y evaluar sus prácticas de sustentabilidad?

Para responder a estas preguntas se formularon los siguientes objetivos que fueron las variables bajo estudio en este trabajo:

#### *Objetivo general*

Diseñar un tablero de control con indicadores por perspectivas de gestión que les sirva a las PYMES industriales de la ciudad de Córdoba a evaluar la Responsabilidad Social Empresaria de acuerdo al conocimiento que tienen sobre el concepto, a las prácticas aplicadas y a los indicadores GRI desarrolladas durante el año 2020.

#### *Objetivos específicos*

1. Constatar el conocimiento que tienen las PYMES industriales de la ciudad de Córdoba sobre la Responsabilidad Social Empresaria.
2. Identificar las prácticas aplicadas por las PYMES industriales de la ciudad de Córdoba en torno a la Responsabilidad Social Empresaria.
3. Clasificar las prácticas aplicadas por las PYMES industriales de la ciudad de Córdoba de Responsabilidad Social Empresaria de acuerdo a los indicadores GRI.
4. Definir indicadores de control para las PYMES industriales de la ciudad de Córdoba para cada una de las perspectivas de gestión dentro del tablero de control.

## **Métodos**

### *Diseño*

La investigación se realizó desde un abordaje no experimental, de tipo transversal. Fue no experimental debido a que no se realizaron alteraciones sobre los fenómenos analizados, y fue transversal debido a que se analizaron datos concretos a un año en particular, en este caso del año 2020.

A su vez se definió el alcance y el enfoque de la investigación. El alcance fue descriptivo, debido a que se enunciaron los datos expuestos por los participantes de la investigación y el enfoque fue cuantitativo, debido a que se buscó realizar un chequeo sobre los conceptos que tienen los directivos sobre la RSE, las distintas prácticas aplicadas, cómo estas se relacionan con los indicadores GRI, y la formulación de indicadores de gestión cuantificables y medibles.

### *Participantes*

Para la definición de los participantes se estableció un criterio muestral no probabilístico por cuotas partiendo del universo poblacional, el cual fue planteado como la cantidad de PYMES industriales ubicadas en la ciudad de Córdoba. Las cuotas para la selección de la muestra estuvieron definidas en base a los siguientes criterios de inclusión:

- Organizaciones que fueran PYMES radicadas en la ciudad de Córdoba.
- PYMES que se encuentren en el sector industrial.
- PYMES que contaran con una antigüedad no menor a los 10 años.
- PYMES que cuenten con prácticas sustentables.

Por tanto, los criterios de exclusión estuvieron definidos en función de las PYMES que no contaban con los parámetros antes mencionados.

En base a estos criterios, se estableció como muestra un total de 5 PYMES de la ciudad de Córdoba que desarrollan sus actividades dentro del sector industrial. Los participantes de la investigación fueron personas humanas, en este caso los directores de las mismas, siendo en este caso una fuente de información primaria. A dichos participantes se les presentó un consentimiento informado, en el cual se detalló el propósito del trabajo, la información requerida, el proceso de relevamiento de información, además de expresar que se mantendrá el anonimato de las empresas al tratar temáticas susceptibles y confidenciales (Anexo 1).

#### *Instrumentos*

Debido a que el enfoque del trabajo fue cuantitativo, se empleó un instrumento de relevamiento de información característico para este tipo de estudio. Así, se definió como instrumento el uso de una encuesta de tipo cuestionario, el cual se formuló a través de una guía de preguntas que buscó conocer los datos generales de las empresas analizadas, y aquellos aspectos que permitieron responder a los objetivos planteados (Anexo 2).

#### *Análisis de datos*

Una vez que se contó con los datos de las PYMES, se pasó a realizar el análisis de los mismos. Este análisis se categorizó en base a los tres objetivos específicos definidos para la investigación. En primer lugar se analizó el concepto que tienen los directivos sobre la Responsabilidad Social Empresaria con el fin de constatar si los mismos se vinculan con la teoría expuesta como referencias del trabajo. En segundo lugar se identificaron las

prácticas de RSE aplicadas para las PYMES, para en tercer lugar clasificarlas de acuerdo a los indicadores GRI.

Este proceso permitió diseñar el tablero de control con indicadores precisos para que las PYMES puedan realizar una medición de sus prácticas de Responsabilidad Social Empresaria. A continuación se presenta un cuadro resumen de los métodos descriptos.

*Tabla 1: Métodos de investigación*

<b>Objetivo</b>	<b>Alcance</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Datos a analizar</b>
1) Constatar el conocimiento que tienen las PYMES sobre la Responsabilidad Social Empresaria.	Descriptivo	Cuantitativo	Encuesta (Cuestionario)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Concepto de la RSE.</li> <li>•Estrategias corporativas (visión-misión).</li> <li>•Valores empresariales.</li> <li>•Políticas (tipos y existencia)</li> </ul>
2) Identificar las prácticas aplicadas por las PYMES en torno a la Responsabilidad Social Empresaria.				<ul style="list-style-type: none"> <li>•Desempeño económico.</li> <li>•Prácticas para colaboradores.</li> <li>•Prácticas para inversores/propietarios.</li> <li>•Prácticas para la comunidad (sociedad).</li> <li>•Prácticas medioambientales.</li> </ul>
3) Clasificar las prácticas aplicadas por las PYMES de Responsabilidad Social Empresaria de acuerdo a los indicadores GRI.				<ul style="list-style-type: none"> <li>•GRI 200 (Económico).</li> <li>•GRI 300 (Ambiental).</li> <li>•GRI 400 (Social).</li> </ul>
4) Definir indicadores de control para las PYMES industriales de la ciudad de Córdoba para cada una de las perspectivas de gestión dentro del tablero de control.				<ul style="list-style-type: none"> <li>•Definición de objetivos.</li> <li>•Definición del indicador.</li> <li>•Determinación de unidad de medida.</li> <li>•Determinación de la frecuencia de análisis</li> </ul>

*Fuente: elaboración propia.*

## Resultados

Se inicia la exhibición de los resultados con la presentación de las características de las PYMES industriales de la ciudad de Córdoba que han sido analizadas y que fueron los objetos de estudio para el desarrollo del tablero de control de RSE.

*Tabla 2: Presentación de las PYMES industriales*

<i>Aspectos analizados</i>	<i>Empresa 1</i>	<i>Empresa 2</i>	<i>Empresa 3</i>	<i>Empresa 4</i>	<i>Empresa 5</i>
Trayectoria	20 años Formación 2001	43 años Formación 1978	37 años Formación 1984	10 años Formación 2011	46 años Formación 1975
Rubro	Industria Química	Industria Química	Industria Química	Industria de Plástico	Industria de Plástico
Productos fabricados y comercializados	Productos químicos industriales a granel para tratamiento de efluentes	Productos químicos de limpieza industrial y doméstica	Productos químicos de limpieza e insumos para la industria alimenticia	Productos de resina, polietileno y polipropileno	Envases y embalajes
Principales clientes	Industrias alimenticias, limpieza y plantas potabilizadoras	Industrias autopartistas, constructoras, metalúrgicas y alimenticias. Consumidor final	Industria Alimenticia	Industria Alimenticia, Minera, Textil y Vitivinícola	Industria Alimenticia
Cantidad de empleados	26	20	35	18	22
Facturación promedio anual [2020]	\$150.000.000	\$80.000.000	\$200.000.000	\$90.000.000	\$150.000.000

*Fuente: elaboración propia en base a encuestas*

A continuación, se exponen los resultados de la investigación, estructurando los mismos en función de los objetivos específicos planteados.

### *Conocimiento sobre la Responsabilidad Social Empresarial*

El primer punto a analizar refirió sobre el grado de conocimiento que tienen los directores de las PYMES respecto a la Responsabilidad Social Empresarial. En este caso, se

observa que las PYMES analizadas cuentan con un alto conocimiento sobre el concepto, el enfoque de gestión y los beneficios que trae aparejada su aplicación. Solo una de las empresas, la número 1, asocia la RSE con una mejora en el posicionamiento de la empresa. Si bien la opción es correcta, esta organización no reconoce que la RSE tenga un efecto sobre las condiciones laborales, ambientales y sociodemográficas. Por el contrario, el resto de las empresas reconoce que la RSE se basa en la gestión armónica entre estos 3 conceptos, es decir la gestión económica-social-ambiental.

*Tabla 3: Categorías de enfoque de la RSE*

<i>La RSE sirva para</i>	<i>Empresa 1</i>	<i>Empresa 2</i>	<i>Empresa 3</i>	<i>Empresa 4</i>	<i>Empresa 5</i>
Mejorar la gestión económica			✓	✓	✓
Mejorar la condición de vida de los empleados			✓		✓
Mejorar el posicionamiento de la empresa	✓				
Mejorar la comunicación interna y externa					
Mejorar la gestión socio-ambiental		✓	✓	✓	✓

*Fuente: elaboración propia en base a encuestas*

Para profundizar sobre este aspecto, se analizaron los objetivos de las PYMES, ya sea si cuentan o no con su visión y misión definida, y si éstas se encuentran relacionadas con la RSE. Pese a existir un conocimiento sobre el concepto, se ha observado que las PYMES no integran la RSE a la totalidad de sus objetivos, ya sea sobre la visión a largo plazo, su misión o razón de ser, y sobre sus metas operativas. Esto permite interpretar que pese al conocimiento sobre el concepto, el enfoque que le dan a la RSE es más bien bajo.

*Tabla 4: Integración de la RSE en los objetivos empresariales*

<i>RSE en los objetivos y estrategias</i>	<i>Empresa 1</i>	<i>Empresa 2</i>	<i>Empresa 3</i>	<i>Empresa 4</i>	<i>Empresa 5</i>
Se integra la RSE en los objetivos operativos			✓	✓	✓
La RSE esta integrada en la visión			✓	✓	✓
La RSE está integrada en la misión			✓		✓
No cuenta con visión definida	✓	✓			
No cuenta con misión definida	✓	✓		✓	

*Fuente: elaboración propia en base a encuestas*



Otro de los puntos analizados dentro de este objetivo se refirió a la identificación de las políticas que presentan las PYMES. Las mismas se clasificaron de acuerdo a las posibles certificaciones internacionales existentes dependiendo del tipo de rubro al que pertenecen las mismas, como también a políticas internas que no necesariamente deban estar certificadas. En este punto, se observa que existe una baja formalización de las políticas de trabajo, algunas empresas cuentan con certificaciones internacionales lo que les ha brindado la posibilidad de crecer en el mercado y dirigir su propuesta hacia la sustentabilidad.

*Tabla 5: Políticas y certificaciones de las PYMES*

<i>Tipos de políticas y certificaciones</i>	<i>Empresa 1</i>	<i>Empresa 2</i>	<i>Empresa 3</i>	<i>Empresa 4</i>	<i>Empresa 5</i>
Políticas de calidad (ISO 9001)		✓	✓		✓
Políticas de gestión ambiental (ISO 14001)					
Políticas de gestión (ISO 22000)			✓		✓
Políticas de Tecnologías de la Información (ISO 27001)					
Políticas de gestión de riesgos y seguridad (ISO 45001)					
Políticas de Investigación y desarrollo (ISO 166000)					
Certificación IQ Net			✓		✓
Políticas de Recursos Humanos		✓	✓		
Políticas de gestión y administración		✓			✓
Políticas de distribución			✓		✓
Políticas de comercialización		✓			✓
No cuenta con ninguna de las anteriores	✓			✓	

*Fuente: elaboración propia en base a encuestas*

Contando con el relevamiento de los resultados anteriores, se pudo entonces categorizar el grado de conocimiento y de integración de la RSE en las PYMES industriales estudiadas. Para ello, se tomaron cada uno de los datos presentados y se les adjudicó un valor, para determinar si se encuentran dentro de 3 categorías de aplicación, ya sea alta, media o baja.

*Tabla 6: Aplicación e integración de la RSE en las PYMES industriales*

<i>Escala de aplicación de la RSE</i>	<i>Empresa 1</i>	<i>Empresa 2</i>	<i>Empresa 3</i>	<i>Empresa 4</i>	<i>Empresa 5</i>
Grado 1: Aplicación Alta			✓		✓
Grado 2: Aplicación Media		✓		✓	
Grado 3: Aplicación Baja	✓				

*Fuente: elaboración propia en base a encuestas*

#### *Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial aplicadas*

Contando con el relevamiento sobre el nivel de conocimiento que tienen los directivos de las PYMES respecto a la RSE, se presentan las diferentes prácticas sustentables que llevan adelante las organizaciones. De manera contraria a lo expuesto anteriormente, se observa que muchas organizaciones aplican una variedad de prácticas relacionadas a la RSE, sin embargo al no contar con un alto conocimiento del concepto estos directivos consideran que no aplican prácticas sustentables. Este es un resultado revelador, ya que permite identificar que las PYMES verdaderamente aplican acciones que mejoran la calidad de vida de sus empleados, contribuyen al bien común de la sociedad y al cuidado del medio ambiente, las cuales tienen un efecto positivo, directo e indirecto, sobre el desempeño económico de las PYMES.

*Tabla 7: Prácticas ambientales de las PYMES industriales*

Dimensión	Aspecto	Práctica	E1	E2	E3	E4	E5	A emplear
Ambiental (GRI 300)	Materiales (GRI 301)	Impresión en ambos dorsos del papel	✓	✓	✓			✓
		Uso de documentos digitales			✓	✓	✓	✓
		Reutilización de papeles como borrador	✓	✓		✓		✓
		Compras de papel biodegradable					✓	
		Uso de materias primas sustentables	✓	✓	✓		✓	✓
		Uso de materias primas biodegradables				✓	✓	
		Uso de plásticos y envases biodegradables		✓		✓	✓	
	Energía (GRI 302)	Reciclaje de residuos		✓	✓		✓	✓
		Uso de apartados eléctricos solo si es necesario	✓		✓	✓		✓
		Modo automático de ahorro de energía			✓			
		Termostatos de climatización en 24°	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		Uso de ventilación y climatización natural	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		Uso de luz solar para reducir el consumo energético	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Agua (GRI 303)	Uso de focos de bajo consumo (LED)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		Sistema de medición de huella hídrica			✓	✓		✓
		Uso de tecnologías para reducir el uso de agua		✓				
		Máquinas y grifería automáticas			✓		✓	
	Emisiones (GRI 305)	Reutilización de aguas para procesos productivos	✓	✓	✓			✓
		Técnicas específicas de control de gases tóxicos					✓	
		Procesos de flotación y decantación de sólidos en aguas residuales		✓	✓			✓
Uso de filtros para aguas residuales		✓		✓				
Uso de evaporadores para residuos tóxicos y aguas residuales		✓	✓	✓			✓	

Fuente: elaboración propia en base a encuestas

Tabla 8: Prácticas sociales de las PYMES industriales

Dimensión	Aspecto	Práctica	E1	E2	E3	E4	E5	A emplear
Social (GRI 400)	Empleados (GRI 401-410)	Cumplimiento de la legislación laboral		✓	✓			
		Capacitación constante		✓	✓		✓	✓
		Actualización de nómina de profesionales	✓				✓	
		Políticas de seguridad interna de trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		Diversidad en puestos de trabajo directivos y operativos			✓		✓	✓
		Libertad para afiliación a sindicatos		✓	✓	✓		
		Libertad para uso de obras sociales	✓	✓	✓	✓	✓	
	Comunidades Sociales (GRI 411-415)	Remuneraciones acordes a los puestos jerárquicos			✓		✓	
		Desarrollo o afiliación a causas sociales de la comunidad		✓		✓		✓
		Aportes a organizaciones como merenderos, asistencia a la sociedad			✓	✓		✓
		Aportes a instituciones educativas	✓	✓				✓
		Aportes a organismos de la salud					✓	✓
	Clientes (GRI 416-419)	Respeto por los derechos humanos con las prácticas empresariales	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		Etiquetado de productos según nivel de riesgo	✓	✓	✓			
		Prácticas de respeto sobre los derechos del consumidor	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		Atención al cliente de calidad	✓		✓		✓	
		Promoción del consumo responsable de bienes contaminantes	✓	✓	✓			

Fuente: elaboración propia en base a encuestas

Clasificación de las prácticas de acuerdo a los indicadores GRI

Considerando cada una de las prácticas de RSE que aplican las PYMES y relacionando estas con las diferentes categorías de los GRI, se pudieron clasificar las mismas para cada uno de los criterios y códigos. Esto ayudó a identificar que las empresas cuentan con la posibilidad de llevar adelante la registración de la información basada en sus acciones de Responsabilidad Social Empresarial y además la presentación de memorias sustentables aplicando las metodologías de la RT N° 36.

*Tabla 9: Clasificación de indicadores GRI Económico-Ambiental*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>GRI Específico</b>	<b>E1</b>	<b>E2</b>	<b>E3</b>	<b>E4</b>	<b>E5</b>	<b>A emplear</b>
Económico	201	Desempeño económico	✓	✓	✓	✓	✓	
	202	Presencia en el mercado	✓	✓	✓	✓	✓	
	203	Impactos económicos indirectos				✓	✓	
Ambiental	301	Materiales	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	302	Energía	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	303	Agua	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	306	Vertidos y residuos	✓	✓	✓		✓	✓
	307	Cumplimiento ambiental		✓	✓		✓	
	308	Evaluación ambiental de proveedores				✓	✓	

*Fuente: elaboración propia en base a encuestas*

*Tabla 10: Clasificación de indicadores GRI Social*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>GRI Específico</b>	<b>E1</b>	<b>E2</b>	<b>E3</b>	<b>E4</b>	<b>E5</b>	<b>A emplear</b>
Social	401	Empleo		✓	✓		✓	✓
	403	Seguridad y salud laboral	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	404	Formación y educación		✓	✓		✓	✓
	405	Diversidad e igualdad de condiciones			✓		✓	✓
	407	Libertad sindical		✓	✓	✓		
	412	Derechos humanos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	413	Comunidades locales	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	417	Comercialización y etiquetado	✓	✓	✓			✓

*Fuente: elaboración propia en base a encuestas*

#### *Definición de indicadores y tablero de control para las PYMES*

Contando con la clasificación de los indicadores GRI para cada una de las dimensiones dentro de la RSE, se presenta a continuación el tablero de control para que las empresas comiencen a realizar el proceso de registración y evaluación de sus prácticas.

*Tabla 11: Tablero de control para las PYMES industriales*

<i>Dimensión</i>	<i>GRI</i>	<i>GRI Especifico</i>	<i>Indicador - Medición</i>	<i>Unidad de medida</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Empresas que ya lo realizan</i>
Ambiental	301	Materiales	Total de gastos en papel	Unidad monetaria	Mensual	E1 - E2 - E3
			Costos de MP diferenciada como sustentable	Unidad monetaria		E1 - E2 -E3 - E5
			Reciclaje de residuos	Unidad		E1 - E3 - E4
	302	Energía	Nivel de consumo energético	Unidad kW	Mensual	E1 - E2 - E3 - E4 - E5
	303	Aguas	Cantidad de litros de agua por producto	Unidad litros	Mensual	E3 - E4
			Medición de litros de agua por actividad	Unidad litros		E3 - E4
	306	Vertidos y residuos	Medición de CO2 en emisiones	Unidad material particulado	Mensual	E5
Medición por peso de residuos en aguas residuales			Unidad material particulado	E2 - E3		
Social	403	Seguridad y salud laboral	Número de accidentes laborales	Unidad	Mensual	E1 - E2 - E3 - E4 - E5
	404	Formación y educación	Número de capacitaciones	Unidad	Semestral	E2 - E3 - E5
	405	Diversidad e igualdad de condiciones	Número de promociones por género	Unidad	Anual	E3 - E5
	412	Derechos humanos	Cantidad de políticas de derechos humanos / políticas totales de la empresa	Unidad	Anual	
	413	Comunidades locales	Gastos realizados como contribuciones a organizaciones comunitarias	Unidad monetaria	Mensual	E1 - E2 - E5
	417	Comercialización y etiquetado	Etiquetación de productos ecológicos / total de productos de la empresa	Unidad	Mensual	E1 - E2

*Fuente: elaboración propia en base a encuestas*

## **Discusión**

En base a lo expuesto, se comienza la discusión frente al objetivo general del trabajo, el cual se fundó en el diseño de un tablero de control o cuadro de mando integral que le sirva a las PYMES, en este caso de la ciudad de Córdoba, a realizar la gestión y evaluación de sus prácticas sustentables. Dicho tablero, sirve para que las organizaciones comiencen un proceso de registración de información, a los fines de que cuenten con un parámetro de base para establecer la comparación entre los resultados generados de acuerdo a cada uno de los ejes de la Responsabilidad Social Empresaria o RSE, es decir de las dimensiones económicas, sociales y ambientales.

En función de lo expuesto, se puede mencionar que el tablero de control se consolida como una herramienta que ayuda a las PYMES a identificar aquellos puntos sobre los cuales ya presentan un avance relacionado a la RSE y, a partir de allí, se podrá profundizar el mismo en función de las características particulares de cada una de las organizaciones.

Respecto a este punto, se observa que las PYMES analizadas cuentan con una amplia aplicación de prácticas sustentables, por lo que pueden enmarcarse las mismas dentro de lo que refiere a la RSE, logrando de esta manera encaminar a las organizaciones hacia la generación de sus reportes de sustentabilidad, siguiendo la norma de la GRI y las metodologías expuestas dentro de la Resolución Técnica N° 36.

En base a lo expuesto, se pasan a presentar a continuación los diferentes objetivos específicos, encuadrando un contraste con los antecedentes y lineamientos teóricos que han sido empleados como disparador para la formulación de la problemática de investigación, que en este caso se basa en la dificultad que tienen las PYMES para reconocer el concepto

de la RSE desde sus tres ejes fundamentales, es decir desde la integración de los beneficios y el desempeño económico, social y ambiental.

El primer objetivo específico se relaciona al conocimiento que presentan los directivos de las PYMES analizadas respecto a lo que significa la Responsabilidad Social Empresaria. En este aspecto, se puede decir que las organizaciones encuestadas cuentan con un alto conocimiento en función de lo que implica la implementación de prácticas sustentables. Esta interpretación se basa en que los directivos han logrado confeccionar una integración frente a los beneficios que genera la aplicación de prácticas sustentables.

El punto anteriormente mencionado permite discrepar respecto a los antecedentes tales como los expuestos por Herrera Acosta et al (2020) ya que los autores mencionan que las empresas, en general las PYMES, suelen confundir el concepto de la RSE con el beneficio que trae aparejado sólo sobre uno de los ejes, es decir sobre lo económico, o sobre lo social, o sobre el aprovechamiento y el respeto al medio ambiente. Aquí se discrepa, debido a que las PYMES analizadas cuentan con una importante comprensión respecto a la RSE, lo que permite evidenciar que las mismas no se encuentran ajenas a este tipo de metodología de gestión empresarial.

Por otro lado, dentro de este mismo objetivo, se analizan los objetivos de las PYMES, tanto aquellos dispuestos a ser cumplidos en el largo plazo, como también sobre las metas operativas. Aquí se visualiza un resultado contrario a lo expuesto anteriormente, es decir que pese a contar con un alto conocimiento sobre el concepto de la RSE, las PYMES no incluyen el mismo dentro de la definición formal de sus objetivos, tanto de la visión, misión, valores, como también en las metas operativas.

Bajo este punto entonces se encuentran coincidencias respecto a los antecedentes, tal como es el caso de las menciones realizadas por Bermúdez Colina (2014) ya que las PYMES suelen tener problemas para asociar el concepto de la RSE a la práctica. Es decir que el conocimiento de las organizaciones analizadas es alto sin embargo el enfoque que le brindan y la integración en sus objetivos es baja. Este punto de discusión permite relevar una de las dificultades que presentan las PYMES, tal como lo menciona Moreno Freites y Graterol (2011), es decir que las PYMES pueden contar con un reconocimiento sobre lo que implica la RSE, sin embargo al momento de implementar las prácticas cuentan con limitaciones basadas en la imposibilidad de gestionar de manera integral las perspectivas económicas, sociales y ambientales.

Respecto a este punto, se buscó también identificar las políticas que son empleadas por las PYMES en torno a la gestión integral del negocio, advirtiendo que existe una baja formalización de políticas internas de trabajo. Esto genera una inconsistencia en el funcionamiento óptimo de las organizaciones, ya que al no contar con reglas y parámetros claros, las actividades que se aplican son inconexas a los objetivos que se plantean, los cuales poco tienen que ver con la generación de beneficios desde la mirada de la sustentabilidad.

Ahora bien, estos aspectos mencionados permiten reconocer que las PYMES de la ciudad de Córdoba cuentan con complejidades al momento de implementar la RSE y de generar la información correspondiente para la medición del impacto que generan las mismas. En concreto, Arredondo y Vázquez (2017) mencionan que este es uno de los principales inconvenientes que suelen presentar las PYMES al momento de aplicar la gestión de la sustentabilidad, ya que muchas promulgan hacerlo pero al indagar sobre las



prácticas se reconoce que la RSE se emplea como un patrón comercial y no como un objeto de esencia organizacional.

Por tales motivos, se buscó profundizar respecto a las prácticas que aplican las PYMES de la ciudad de Córdoba en relación a la RSE. Aquí las acciones se diferenciaron en diferentes grupos con el fin de estandarizar la información y que los participantes contaran con la posibilidad de verificar que tipo de acciones son aplicadas. De esta manera, se clasificaron las prácticas en función de la gestión ambiental y la gestión social, diferenciando esta última respecto a las relaciones con sus diferentes grupos de interés, siendo estos sus empleados, las comunidades sociales y sus clientes.

En base a los resultados presentados se puede mencionar que las PYMES de la ciudad de Córdoba aplican una variada cantidad de acciones que se relacionan con la RSE, en donde las mismas dependen en gran medida de las características del rubro al cual pertenecen. En este caso todas las organizaciones encuestadas son del sector industrial, en tanto que cada una de ellas aplica actividades diferentes, encontrando así organizaciones que se desenvuelven en los rubros de la industria química y la industria del plástico.

A raíz de lo mencionado, se evidencia que las PYMES cuentan con una importante carga en cuanto a prácticas relacionadas con los ejes ambientales de la RSE. Puntualmente se observa que cuentan con acciones relacionadas a la disminución en el uso del papel, empleando prácticas como la digitalización, el reciclaje y la compra de insumos de bajo contenido contaminante. Por otro lado, también se identifica que las organizaciones se aprovisionan de materia prima que presenta cualidades sustentables y/o ecológicas, lo cual les permite generar un mayor valor agregado a sus productos.

A su vez, emplean prácticas basadas en el ahorro energético y en el tratamiento de efluentes y uso racional del agua. Estos aspectos se relacionan en gran medida con el tipo de organizaciones, ya que emplean una gran cantidad de estos materiales dentro del proceso de producción, por lo que consideran elemental el buen manejo y suministro de materiales, brindando un apoyo sobre el cuidado del medio ambiente.

En tanto, respecto a las prácticas del eje social, se evidencia que presentan una carga mayor sobre las acciones vinculadas a su personal, principalmente en la libertad sindical, en el acompañamiento sobre su profesionalización, y en preservar las condiciones necesarias para la seguridad íntegra de los empleados dentro de los procesos productivos.

Por otro lado, en cuanto a la relación que establecen con las comunidades se destaca uno de los puntos mencionados por Moreno Freites y Graterol (2011) ya que las PYMES consideran que acompañar a la sociedad únicamente se basa en el desarrollo de actos de beneficencia, como ser las donaciones a organizaciones sin fines de lucro, como instituciones educativas u hospitales. Si bien la acción puede considerarse como una práctica de beneficio social es la única modalidad aplicada, identificando que existen mayores categorías dentro de la norma GRI para establecer una mejora sustancial en la sociedad y en las comunidades.

Por último, respecto a la relación con los clientes, se identifica que cuentan con un respeto sobre los derechos al consumidor, contando con políticas claras de comercialización que permiten la eficiencia en estos aspectos. Por otro lado, al ser empresas que trabajan con productos químicos, deben establecer un etiquetado correcto de sus productos, exponiendo aquellos que presentan un riesgo para la salud, como también los aspectos relacionados a productos biodegradables o sustentables.

En base a lo expuesto, puede decirse que las PYMES aplican prácticas específicas que pueden considerarse dentro de la RSE lo cual refuta el apartado previo en donde los autores mencionaban que las PYMES suelen tener dificultades a la hora de implementar prácticas sustentables. Pues bien, se interpreta que las PYMES industriales de la ciudad de Córdoba cuentan con un conocimiento del concepto de la RSE, sin embargo no han logrado advertir que muchas de sus prácticas se relacionan con dichos aspectos, por lo que existe una dificultad por parte de las mismas para comprender la usabilidad e implementación de la sustentabilidad como metodología de gestión.

Respecto al último objetivo específico, es decir a la clasificación de las prácticas de RSE de acuerdo a la norma GRI y la confección del tablero de control, se han establecido indicadores puntuales para la gestión ambiental y social. Esto es así debido a que las empresas cuentan con indicadores relacionados a su desempeño económico, pero no así para estos ejes dentro de la RSE. Este punto se relaciona con lo expuesto por Álvarez Echeverría (2006) quien menciona que las PYMES, desde la perspectiva de la RSE, se enfocan especialmente en los aspectos económicos y no sobre el resto de ejes. Pues, en esta investigación se convalida lo mencionado por el autor, ya que las PYMES analizadas cuentan con indicadores relacionados a los ámbitos económicos y financieros, en tanto carecen de mediciones que permitan medir el impacto que tienen las prácticas ambientales y sociales en dicho desempeño.

Por tales motivos se emplearon aquellos indicadores y estándares de la norma GRI que contaban con mayor usabilidad en conjunto entre las PYMES, además de que permiten generar información confiable conforme a los mecanismos que éstas presentan para aplicar dichas acciones. De esta forma, la concentración se estableció desde el manejo de los

materiales, la energía, el agua y los residuos tóxicos, utilizando en este caso la serie 300 de la norma GRI. Por otro lado, desde el eje social, GRI 400, se dividieron los indicadores en cuestiones relacionadas a los grupos de interés directos a las empresas, siendo en este caso sus empleados, las comunidades sociales y sus clientes.

En base a lo expuesto puede concluirse que las PYMES de la ciudad de Córdoba cuentan con una correcta aplicación de la RSE, sin embargo las mismas no logran advertir que ya se encuentran desarrollando prácticas que pueden considerarse sustentables. Este punto implica entonces como sugerencia la necesidad de formarse en profundidad respecto a esta modalidad de gestión, ya que esto permitirá que el tablero de control sea respetado y aplicado de manera tal que genere información relevante, permitiendo presentar sus memorias sustentables y comunicarlas con sus grupos de interés.

En este caso, se cambiará el enfoque de gestión de las PYMES, pasando de un planteamiento exclusivamente dirigido al desempeño económico, para comenzar a emplear la integración de la economía, lo ambiental y lo social.

Ahora bien, la investigación ha presentado una serie de limitaciones enmarcadas en el contexto de desarrollo de la misma. El primer aspecto a remarcar se basa en el tiempo con el que se contó para la realización del trabajo, lo que implicó la determinación de una muestra acotada de empresas y un enfoque sobre las variables y categorías de análisis. En este sentido, pudiendo contar con un mayor tiempo para el desarrollo de una investigación de estas características se logrará llegar a resultados más contundentes partiendo de una muestra más representativa y, de esta manera, establecer un tablero de control que englobe la situación que atraviesan las PYMES, contando con resultados que se acercan más a la realidad.

Otra de las limitaciones se basó en la complejidad para el diseño de un tablero de control unificado para 5 empresas. Bajo esto, se debieron establecer los indicadores que se usaban, en conjunto, en mayoría por las PYMES. Por ende pueden existir casos de empresas que pueden emplear otros indicadores, es decir que cuentan con la posibilidad de sumar nuevos estándares de GRI conforme las prácticas que aplican, esto implicará desarrollar una mejora en el análisis, profundizando sobre cada uno de los casos bajo estudio para delimitar un conjunto de indicadores precisos de acuerdo a la situación sobre la que cada Pyme se encuentra transitando.

Por otro lado, se advirtió una limitación relacionada con la falta de antecedentes relacionados al diseño de indicadores respectivos a la RSE, lo que implicó la búsqueda de documentos especializados sobre gestión ambiental y aspectos sociales para el establecimiento de indicadores que permitiesen, de manera clara, llevar adelante una evaluación de la Responsabilidad Social Empresaria.

Sin embargo, también se pueden mencionar fortalezas de la investigación, tales como la posibilidad de haber contado con un acercamiento sobre la temática, comprendiendo la importancia de aplicar este tipo de gestión en las organizaciones, verificando que la RSE puede ser aplicada en las PYMES al igual que en las grandes corporaciones.

Otra de las fortalezas advertidas se relaciona con la posibilidad de hacerles reconocer a las PYMES analizadas que actualmente se encuentran aplicando prácticas de RSE, pese a que los mismos consideran que no lo estén haciendo. Esto implica un cambio en el enfoque de gestión, pudiendo a futuro concentrarse en mejorar el desempeño de la empresa bajo los ejes de la sustentabilidad.

Por último, se considera como fortaleza la posibilidad de haber realizado un tablero de control estándar para las PYMES, el cual deberá ser profundizado pero que permite establecer un primer acercamiento sobre la manera de evaluar la gestión de la RSE.

Para finalizar la discusión, se expresan ciertas posibles líneas de investigación que pueden ser empleadas para complementar los resultados que han sido generados en este trabajo. En primer lugar se propone desarrollar un tablero de control de RSE particular para cada una de las empresas, pudiendo de esta manera abordarlas en profundidad, ayudándolas a generar la información necesaria para evaluar sus prácticas sustentables. Por otro lado, también se sugiere realizar un análisis a partir de la verificación de otros indicadores y cuestionarios, tales como el propuesto por la organización Ethos-IARSE, en la cual se plantea una metodología automatizada para la realización de un diagnóstico de RSE. Por último, se plantea realizar evaluaciones documentales de cada una de las organizaciones, pudiendo de esta forma verificar parámetros específicos para compararlos con resultados que vayan generando las PYMES en base a la sustentabilidad de su gestión.

## Referencias

- Álvarez Echeverría, I. (2006). *La GRI: una respuesta contable a la responsabilidad social corporativa*. Recuperado de: <https://shortest.link/goS>, el 11/04/2021.
- Angrisiani, D. (2019). *Sistemas de información contable*. Buenos Aires: Angrisiani Editores.
- Arredondo, F. Vázquez, J. (2017). *La responsabilidad social de la industria de los videojuegos: una aproximación desde los contenidos*. Recuperado de: <https://shortest.link/goK>, el 15/04/2021.
- Bermúdez Colina, Y. (2014). *¿Es la responsabilidad social empresarial un constructo multidimensional? Métodos para su estimación*. Recuperado de: <https://shortest.link/goM>, el 15/04/2021.
- Herrera Acosta, J. Vázquez Torres, M. Ochoa Ávila, E. (2020). *La evolución de la responsabilidad social empresarial a través de las teorías organizacionales*. Recuperado de: <https://shortest.link/goJ>, el 20/04/2021.
- Laudon, K. Laudon, J. (2016). *Sistemas de información gerencial*. México: Pearson.
- Moreno Freites, Z. Graterol, D. (2011). *Prácticas de responsabilidad social empresarial en la Pyme. Un estudio en el sector metalmecánico*. Recuperado de: <https://shortest.link/goN>, el 20/04/2021.
- Padilla, C. Arévalo, C. Bustamante, M. Vidal, C. (2017). *Responsabilidad social empresarial y desempeño financiero en la industria del plástico en Ecuador*. Recuperado de: <https://shortest.link/goP>, el 24/04/2021.
- Rovira, C. (2016). *Responsabilidad social competitiva*. Barcelona: Empresa Activa.

## **Anexo**

### *Anexo 1: Consentimiento informado*

Yo, Andre Andreucci, en mi carácter de investigador, me dirijo a usted, con el fin de requerir el permiso para su participación en mi investigación.

El objetivo de la misma, es analizar la generación de información de las PYMES bajo la mirada de la RSE en las PYMES industriales de la ciudad de Córdoba, Argentina; a través de la presente le solicito, mediante una encuesta, información que pueda aportar a mi relevamiento, como directivo/dueño de este tipo de empresas. La información recolectada será parte de un manuscrito científico, presentado como trabajo final de grado en la Universidad Siglo 21. En ningún caso se incluirán datos que permitan su identificación, conservando el completo anonimato.

Su participación no implica ningún tipo de riesgo, como tampoco beneficio.

La participación solicitada se enmarca en un procedimiento de investigación, dicha participación es voluntaria, y libre de negarse a participar, o en caso de brindar su consentimiento para participar, es libre de abandonar la investigación en cualquier etapa, sin que esto signifique un perjuicio para el mismo.

Firma: \_\_\_\_\_



Anexo 2: Preguntas a directivos PYMES

<b>1. Presentación de la empresa</b>	<b>Rsta</b>	<b>5. Ambiente (Energía) Cuáles de estas prácticas aplica:</b>	<b>Rsta</b>
¿Cuál es el rubro en el que se desenvuelve la empresa?		Uso de apartados eléctricos solo si es necesario	
¿Qué productos comercializa?		Modo automático de ahorro de energía	
¿Cuántos empleados tiene la empresa?		Termostatos de climatización en 24°	
¿Cuál es la trayectoria de la empresa?		Uso de ventilación y climatización natural	
¿Cuál ha sido el último nivel de facturación de la empresa?		Uso de luz solar para reducir el consumo energético	
<b>2. La RSE sirve para:</b>	<b>Rsta</b>	Uso de focos de bajo consumo (LED)	
Mejora la gestión económica.		<b>6. Ambiente (Agua) Cuáles de estas prácticas aplica:</b>	<b>Rsta</b>
Mejorar la condición de vida de los empleados.		Sistema de medición de huella hídrica	
Mejorar el posicionamiento de la empresa.		Uso de tecnologías para reducir el uso de agua	
Mejorar la comunicación interna y externa.		Mingitorios y grifería automáticos	
Mejorar la gestión socio-ambiental.		Reutilización de aguas para procesos productivos	
<b>3. Cuáles de las siguientes políticas o certificaciones presenta:</b>	<b>Rsta</b>	<b>7. Ambiente (Emisiones) Cuáles de estas prácticas aplica:</b>	<b>Rsta</b>
Políticas de calidad (ISO 9001).		Técnicas específicas de control de gases tóxicos	
Políticas de gestión ambiental (ISO 14001).		Procesos de flotación y decantación de sólidos en aguas residuales	
Políticas de gestión (ISO 22000).		Uso de filtros para aguas residuales	
Políticas de Tecnologías de la Información (ISO 27001).		Uso de evaporadores para residuos tóxicos y aguas residuales	
Políticas de gestión de riesgos y seguridad (ISO 45001).		<b>8. Social (Empleados) Cuáles de estas prácticas aplica:</b>	<b>Rsta</b>
Políticas de Investigación y desarrollo (ISO 166000).		Cumplimiento de la legislación laboral	
Certificación IQ Net.		Capacitación constante	
Políticas de Recursos Humanos.		Actualización de nómina de profesionales	
Políticas de gestión y administración.		Políticas de seguridad interna de trabajo	
Políticas de distribución.		Diversidad en puestos de trabajo directivos y operativos	
Políticas de comercialización.		Libertad para afiliación a sindicatos	
No cuenta con ninguna de las anteriores.		Libertad para uso de obras sociales	
<b>4. Ambiente (Materiales) Cuáles de estas prácticas aplica:</b>	<b>Rsta</b>	Remuneraciones acordes a los puestos jerárquicos	
Impresión en ambos dorsos del papel		<b>9. Social (Comunidades) Cuáles de estas prácticas aplica:</b>	<b>Rsta</b>
Uso de documentos digitales		Desarrollo o afiliación a causas sociales de la comunidad	
Reutilización de papeles como borrador		Aportes a organizaciones como merenderos, asistencia a la sociedad	
Compras de papel biodegradable		Aportes a instituciones educativas	
Uso de materias primas sustentables		Aportes a organismos de la salud	
Uso de materias primas biodegradables		Respeto por los derechos humanos con las prácticas empresariales	
Uso de plásticos y envases biodegradables		<b>10. Social (Clientes) Cuáles de estas prácticas aplica:</b>	<b>Rsta</b>
Reciclaje de residuos		Etiquetado de productos según nivel de riesgo	
		Prácticas de respeto sobre los derechos del consumidor	
		Atención al cliente de calidad	
		Promoción del consumo responsable de bienes contaminantes	